Formation Maintenance Techniciens Apple



Référence :	Durée :	Prix Public (H.T.) :
CU/NEWTECH14	8 jours	*Consulter le site web: http://www.agnosys.fr*

Dates :	*Consulter le site web: http://www.agnosys.fr*

Description de la formation

Cette formation d'une durée de 8 jours est destinée aux techniciens qui veulent devenir ACMT (Apple Certified Macintosh Technician).
La première partie de 2 jours, est basée sur OS X Mavericks 10.9 et permet de découvrir les techniques de dépannage appliqués au système d'exploitation d'Apple.
À l'issue de cette formation, les candidats pourront passer l'examen 9L0-065 « Troubleshooting d'OS X 10.9 ». Ensuite suivra une formation d'une journée. Son but est de vous préparer à la réparation d'appareils iOS en respectant les recommandations et préconisations Apple.
Au terme de cette formation, vous serez présenté à l'examen de qualification obligatoire pour les réparations des appareils iOS : 9L0-E06
Elle se terminera par une formation d'une durée de 5 jours. Cette formation est un enchaînement de parties théoriques, pour la préparation aux passages des tests de certifications, et de parties pratiques, qui vous permettront d'acquérir les techniques de démontage ainsi que d'identifier les principaux modules qui composent un ordinateur.
Cette formation sera complétée par l'examen 9L0-011, vous passerez ensuite, les certifications des nouveaux produits de la gamme Apple soit les 5 examens suivants : 9L0-S02 / 9L0-S03 / 9L0-S04 / 9L0-S05 / 9L0-S06.

Objectifs

L'objectif est de vous apporter, grâce à un enseignement théorique et pratique, les connaissances sur OS X, iOS, les procédures Apple, les outils de diagnostic, et ainsi vous mettre dans les meilleures conditions pour passer les examens de certification et de qualification Apple, qui vous permettront de devenir technicien de maintenance certifié Apple.

Certification

Durant cette formation vous serez présenté aux examens suivants :
Examens de Certification
9L0-065 : examen portant sur le dépannage d'OS X Mavericks 10.9
9L0-011 : examen de certification service Mac

Examens de Qualification
9L0-E06 : examen de qualification iOS
9L0-S02 : examen de qualification MacBook Pro (Retina, 15 pouces, mi-2012 et début 2013)
9L0-S03 : examen de qualification MacBook Pro (Retina, 13 pouces, fin 2012 et début 2013)
9L0-S04 : examen de qualification iMac (fin 2012 et début 2013)
9L0-S05 : examen de qualification MacBook Air (mi-2013)
9L0-S06 : examen de qualification Mac Pro (fin-2013)
En obtenant l'ensemble de ces examens vous serez technicien de maintenance certifié Apple. Cela

vous permettra de commander des modules de maintenance pour l'ensemble des produits Apple.

Qui peut s'inscrire ?

Cette formation est destiné à toute personne ayant des connaissances de base informatique et voulant devenir technicien de maintenance Apple certifié

Ce prix comprend :
- Le support de cours
- La boisson chaude du matin et de l'après-midi.

Ce prix ne comprend pas :
- Chaque tentative d'examen.

Pré-requis

Connaissance utilisateur Mac.

Participants

Cette formation est limitée à 8 participants
Chaque stagiaire aura un Mac équipé d'OS X
L'accès à une imprimante et à un réseau Wi-Fi sera disponible pendant la formation.

Contenu du cours

OS X Mavericks

OS X Mavericks : Installation

Présentation de la configuration requise, de la procédure de mise à niveau et du processus d'installation pour OS X.

OS X Mavericks : Récupération

Étude de la récupération d'OS X. Cette leçon traite des fonctionnalités Récupération Internet et Récupération par disque externe.

OS X Mavericks : Système de fichiers

Étude des principes du système de fichiers d'OS X, y compris la préparation des périphériques de stockage avant utilisation, les niveaux, les dossiers et les fichiers d'un volume.

OS X Mavericks : Apps

Présentation des apps (applications) et des ressources connexes s'y rapportant.

OS X Mavericks : Comptes et autorisations

Explication du fonctionnement conjoint des comptes et des autorisations.

OS X Mavericks : Time Machine

Présentation de Time Machine, l'utilitaire de sauvegarde intégré à OS X.

OS X Mavericks : Sécurité et confidentialité

Présentation des fonctionnalités de sécurité et de confidentialité d'OS X.

OS X Mavericks : Réseau

Présentation des fonctionnalités de connexion et réseau d'OS X.

OS X Mavericks : Périphériques

Explication de la configuration et du dépannage des périphériques, des imprimantes et des technologies connexes dans OS X

OS X Mavericks : Outils de dépannage

Étude des outils de dépannage intégrés d'OS X.

OS X Mavericks : Techniques de dépannage

Étude des techniques de dépannage d'OS X.

OS X Mavericks : Processus de démarrage

Analyse approfondie du processus de démarrage d'OS X.

OS X Mavericks : Dépannage d'iCloud

Présentation d'iCloud et de son intégration dans OS X.

Qualification iOS

Formation de qualification iOS - Bases

Cette leçon décrit les appareils Apple iOS du point de vue des différences entre les modèles d'iPod, d'iPad et d'iPhone et présente les différentes caractéristiques, fonctionnalités et fonctionnements de base de chaque appareil, comme la sauvegarde, la synchronisation et la restauration. Le document comprend également les conditions générales de garantie d'Apple pour référence.

Formation de qualification iOS - Évaluer

Cette leçon aborde le processus de dépannage avec une introduction aux compétences d'interaction avec les clients, notamment comment aborder le client en vue d'identifier et de se mettre d'accord sur le problème à résoudre. Ensuite, le module Évaluation s'intéresse aux processus de découverte et de priorisation, qui impliquent de poser des questions et d'effectuer une inspection mécanique visuelle afin de poser un diagnostic. L'inspection mécanique visuelle énumère les problèmes et les modifications couverts par la garantie, ceux qui ne le sont plus et ceux qui ne le sont simplement pas.

Formation de qualification iOS - Isoler

Cette leçon décrit en détails comment trouver la cause profonde d'un problème en utilisant un modèle circulaire de dépannage intégré jusqu'à ce que vous ayez isolé le problème et que vous sachiez comment le résoudre.

Formation de qualification iOS - Résoudre

Cette leçon décrit en détails le processus de Remplacement/Retour/Réparation, notamment les exigences relatives à la documentation, et fournit une série de résolutions de problèmes rencontrés sur les appareils iOS. Elle propose des exemples connus de résolutions rapides, des informations relatives à la sécurité des techniciens et des vidéos montrant des processus de réparation.

Formation à la maintenance d'iOS 7

Ce module décrit les changements de caractéristiques, les nouvelles fonctions et les procédures de dépannage pour les appareils iOS d'Apple les plus récents.

Formation à la maintenance de l'iPhone 5c

Ce module présente un aperçu de l'iPhone 5c. Le module comprend des vidéos de démontage et des liens vers les procédures du Guide de dépannage, afin de donner un aperçu des procédures et techniques correctes de réparation. Les chapitres supplémentaires comprennent des procédures de dépannage, d'IMV et de nettoyage mises à jour.

Formation à la maintenance de l'iPhone 5s

Ce module présente une vue d'ensemble de l'iPhone 5s. Le module comprend des vidéos de démontage et des liens vers les procédures du Guide de dépannage, afin de donner un aperçu des procédures et techniques correctes de réparation. Les chapitres supplémentaires comprennent des procédures relatives au Touch ID, au dépannage, à l'IMV et au nettoyage mises à jour.

Formation au service concernant l'iPad Air et l'iPad mini avec écran Retina

Cette formation concerne les caractéristiques matérielles et les fonctionnalités de l'iPad Air et de l'iPad mini avec écran Retina.

Partie Pratique

Les procédures de diagnostic et les manipulations de maintenance seront réalisées sur l'iPad du formateur.

Formation Maintenance Matériels Apple

Précautions relatives aux décharges électrostatiques

Explique la manière dont les décharges électrostatiques peuvent endommager l'équipement et comment éviter ces dommages.
Important : les concepts décrits dans ce cours constituent la base de la section des décharges électrostatiques de l'examen de certification ACMT. Cette section DOIT être validée pour réussir l'ensemble de l'examen.

Références

Couvre les sources de référence terminologique du centre de services agréé Apple

Problèmes associés aux réparations matérielles

Étude des problèmes spécifiques au service après-vente pour les ordinateurs Mac.

Sécurité des techniciens

L'ensemble des précautions relatives à la sécurité des techniciens comprend les procédures pour éviter les risques d'électrocution, pour effectuer des réparations spécifiques et pour traiter correctement les matériaux dangereux utilisés lors de la réparation des ordinateurs Mac.
Important : les concepts décrits dans ce cours constituent la base de la section Sécurité des techniciens de l'examen de certification ACMT. Cette section DOIT être validée pour réussir l'ensemble de l'examen.

Utilisation d'un réseau sans fil

Présentation des concepts de réparation, de dépannage et de configuration d'un réseau sans fil pour AirPort, Time Capsule et Bluetooth.

Identification des dommages accidentels

Méthode pour reconnaître les dommages accidentels. Étude de l'interaction avec les clients et du traitement des réparations dans de telles situations.

Théorie du dépannage

Présentation de la théorie du dépannage Apple et de la stratégie de résolution des problèmes que les techniciens doivent adopter.

Dépannage du moniteur Thunderbolt

Aperçu de la théorie et de la pratique du dépannage Thunderbolt.

Formation à la maintenance de Fusion Drive

Aperçu de la procédure de reconnaissance, de dépannage et de résolution des problèmes Fusion Drive.

Outils matériels

Étude des outils utilisés pour dépanner et réparer les produits Apple.

Diagnostics

Présentation des outils de diagnostic Apple.

Sécurité relative à la batterie intégrée

Explication des bonnes pratiques pour la manipulation des batteries intégrées dans les produits MacBook Air et MacBook Pro.

Gestion de l'alimentation

Présentation du matériel et des logiciels contrôlant la gestion de l'alimentation des ordinateurs Mac, ainsi que la méthode pour reconnaître et résoudre les problèmes de gestion de l'alimentation.

Écrans à cristaux liquides

Procédures de dépannage et problèmes de service pour les écrans LCD à LED.

iMac (mi-2010)

Passage en revue des problèmes de service et de démontage de ce modèle d'iMac.

iMac (mi-2011)

Passage en revue des problèmes de service et de démontage de ce modèle d'iMac.

iMac (21,5 pouces, fin 2011)

Passage en revue des problèmes de service et de démontage de ce modèle d'iMac.

MacBook Pro (17 pouces, début 2011)

Passage en revue des problèmes de service et de démontage de ce modèle de MacBook Pro.

MacBook Pro (15 pouces, début 2011)

Passage en revue des problèmes de service et de démontage de ce modèle de MacBook Pro.

MacBook Pro (15 pouces, fin 2011)

Passage en revue des problèmes de service et de démontage de ce modèle de MacBook Pro.

MacBook Pro (15 pouces, mi-2012)

Passage en revue des problèmes de service et de démontage de ce modèle de MacBook Pro.

MacBook Pro (13 pouces, mi-2012)

Passage en revue des problèmes de service et de démontage de ce modèle de MacBook Pro.

Mac mini (mi-2010)

Présentation des techniques de dépannage et de réparation efficaces pour ce modèle Mac mini.

Mac mini (mi-2011)

Présentation des techniques de dépannage et de réparation efficaces pour ce modèle Mac mini.

Mac mini (fin 2012)

Présentation des techniques de dépannage et de réparation efficaces pour ce modèle Mac mini.

MacBook Air (11 pouces, 13 pouces, fin 2010)

Présentation des techniques de dépannage et de réparation efficaces pour ces modèles de MacBook Air.

MacBook Air (11 pouces, 13 pouces, mi-2011)

Présentation des techniques de dépannage et de réparation efficaces pour ces modèles de MacBook Air.

MacBook Air (13 pouces, mi-2012)

Présentation des techniques de dépannage et de réparation efficaces pour ce modèle de MacBook Air.

MacBook Air (11 pouces, mi-2012)

Présentation des techniques de dépannage et de réparation efficaces pour ce modèle de MacBook Air.

Mac Pro (mi-2010, mi-2012)

Présentation des techniques de dépannage et de réparation efficaces pour ces modèles de Mac Pro.

Formations de Qualifications Nouveaux Produits Mac

Qualification MacBook Pro Retina 13 et 15"

Nouveautés

Caractéristiques techniques
Informations importantes
Connexions et extensions
Partie pratique : Durant le démontage de la machine, chaque connecteur sera identifié et le formateur montrera comment déconnecter le câble selon les règles de l'art

Bonne pratique de maintenance

Théorie sur le démontage et dépannage
Remplacement du boîtier supérieur
Maintenance de la batterie
Couvercle de la batterie
Types de connecteurs présents sur la carte logique
Changer L'interposer
Changer le trackpad
Partie pratique : Nous verrons comment accéder le plus rapidement possible au module défaillant.

Un point précis sera fait sur le remplacement du Trackpad ainsi que sur les réglages nécessaires à son bon fonctionnement.

Batteries

Sécurité relative à la batterie intégrée
Informations sur la sécurité relative aux batteries
Manipulation des batteries
Partie pratique : Lors du démontage des machines les bonnes pratiques de manipulation de la batterie seront mise en avant et démontrée par le formateur.

Outils spéciaux

Configuration de la station de travail
Que faire en cas d'incident (fuite, surchauffe, batterie gonflées)
Gestes de premiers secours

Présentation de l'USB 3 et du Thunderbolt

Caractéristique de l'USB 3 et Thunderbolt
Câbles et périphérique USB 3
Câbles et périphérique Thunderbolt
Dépannage USB 3
Dépannage Thunderbolt
Utilisation et compatibilité de l'USB 3
Utilisation de Thunderbolt

Présentation et nouveauté de la dernière version d'Apple Service Toolkit

Partie Pratique

Un MacBook Pro (Retina 13 pouces, fin 2012 et début 2013) mis à disposition sera démonté durant cette partie pratique.
Ce démontage permet au technicien de démonter pour la première fois le MacBook Pro (Retina 13 pouces, fin 2012 et début 2013) durant la formation, et de ne pas le découvrir avec le Mac d'un client.
Cette partie pratique se veut la plus proche possible de la maintenance que vous avez à faire au quotidien
Mise en avant des procédures de démontage
Outillages nécessaires pour le démontage
Précautions de démontage
Démontage du MacBook Pro (13 pouces Retina,fin-2012)
Identification des différents connecteurs
Identification des différents modules
Remontage
Vérification des composants avec Apple Service ToolKit
Vérification des composants avec Apple Service Diagnostics

Qualification iMac

Nouveautés

Caractéristiques techniques
Informations importantes
Connexions et extensions
Fusion Drive
Partie pratique : Durant le démontage de la machine, chaque connecteur sera identifié et le formateur montrera comment déconnecter le câble selon les règles de l'art.
Mise en évidence de la technologie Fusion Drive et de ses avantages

Bonne pratique de maintenance

Théorie sur le démontage et dépannage
Outils de maintenance
Démontage de l'écran
Types de connecteurs présents sur la carte logique
Partie pratique : Nous verrons comment accéder le plus rapidement possible au module défaillant. Un point précis sera fait sur le démontage et le remontage de l'écran avec la bonne utilisation du scotch double face d'Apple.

Précaution relatives aux décharges électriques

Précautions de sécurité relatives au verre
Liste de contrôle des outils et de l'équipement

Partie Pratique

Un iMac (fin 2012 et début 2013) mis à disposition sera démonté durant cette partie pratique.
Ce démontage permet au technicien de démonter pour la première fois le iMac (fin 2012 et début 2013) durant la formation, et de ne pas le découvrir avec le Mac d'un client.
Cette partie pratique se veut la plus proche possible de la maintenance que vous avez à faire au quotidien
Outillages nécessaires pour le démontage
Précautions de démontage
Démontage du iMac (21,5 Pouce fin 2012)
Utilisation des outils spécifiques d'Apple
Identification des différents modules
Remontage
Vérification des composants avec Apple Service ToolKit
Vérification des composants avec Apple Service Diagnostics

Qualification MacBook Air

Nouveautés

Caractéristiques techniques
Informations importantes
Connexions et extensions
Partie pratique : Durant le démontage de la machine, chaque connecteur sera identifié et le formateur montrera comment déconnecter le câble selon les règles de l'art

Bonne pratique de maintenance

Théorie sur le démontage et le dépannage
Remplacement du boîtier supérieur
Maintenance de la batterie
Couvercle de la batterie
Types de connecteurs présents sur la carte logique
Changer le trackpad avec l'outil de mappage du clavier
Partie pratique : Nous verrons comment accéder le plus rapidement possible au module défaillant. Un point précis sera fait sur le remplacement du Trackpad ainsi que sur les réglages nécessaires à son bon fonctionnement.
Le mappage du clavier avec AST sera également étudié en détail

Batteries

Sécurité relative à la batterie intégrée
Informations sur la sécurité relative aux batteries
Manipulation des batteries
Partie pratique : Lors du démontage des machines les bonnes pratiques de manipulation de la batterie seront mise en avant et démontrée par le formateur.

Outils spéciaux

Configuration de la station de travail
Que faire en cas d'incident (fuite, surchauffe, batterie gonflées)
Gestes de premiers secours

Partie Pratique

Un MacBook Air (mi-2013) mis à disposition sera démonté durant cette partie pratique.
Ce démontage permet au technicien de démonter pour la première fois le MacBook Air (mi-2013) durant la formation, et de ne pas le découvrir avec le Mac d'un client.
Cette partie pratique se veut la plus proche possible de la maintenance que vous avez à faire au quotidien
Mise en avant des procédures de démontage
Outillages nécessaires pour le démontage
Précautions de démontage
Démontage du MacBook Air 11 pouces ou Démontage du MacBook Air 13 pouces
Identification des différents connecteurs
Identification des différents modules
Remontage
Vérification des composants avec Apple Service ToolKit
Vérification des composants avec Apple Service Diagnostics

Qualification Mac Pro 2014

Nouveautés

Caractéristiques techniques
Informations importantes
Connexions et extensions
Partie pratique : Durant le démontage de la machine, chaque connecteur sera identifié et le formateur montrera comment déconnecter le câble selon les règles de l'art

Bonne pratique de maintenance

Théorie sur le démontage et dépannage
Types de connecteurs présents sur la carte logique
Partie pratique : Nous verrons comment accéder le plus rapidement possible au module défaillant.

Outils spéciaux

Configuration de la station de travail :

- Torque Driver (shown with T8 security bit)
- CPU Riser Spring Press (shown in cradle)
- Mezzanine Connector Removal Tool
- Core Cradle
- Core End Caps
- CPU Riser Cover
- Roof Alignment Fixture
- I/O Wall Stand
- Suction Cup
- CPU Grease Stencil



Partie pratique

Un Mac Pro (Fin-2013) mis à disposition sera démonté durant cette partie pratique.
Ce démontage permet au technicien de démonter pour la première fois le Mac Pro (Fin-2013) durant la formation, et de ne pas le découvrir avec le Mac d'un client.
Cette partie pratique se veut la plus proche possible de la maintenance que vous avez à faire au quotidien
Mise en avant des procédures de démontage
Outillages nécessaires pour le démontage
Précautions de démontage

Démontage du Mac Pro (Fin-2013)
Identification des différents connecteurs
Identification des différents modules
Remontage
Vérification des composants avec Apple Service ToolKit
Vérification des composants avec Apple Service Diagnostics



R.C.S. EVRY B 422 568 121
Centre de formation n°11910439891